



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Layanan Umum (layum) merupakan salah satu satuan kerja di PT Bukit Asam (persero) Tbk, yang bertugas melayani karyawan, khususnya pada setiap kebutuhan karyawan PT Bukit Asam (persero) Tbk Tanjung Enim.

Penggunaan pelayanan umum yang dilakukan telah sesuai dengan pedoman yang disepakati. Pelayanan dilakukan kepada Karyawan yang dimana Pelayanan meliputi dari, Layanan Umum seperti Ruang Rapat, Transportasi dan Guest House.

Tujuan dari pelayanan umum adalah melayani setiap kebutuhan pada karyawan PT Bukit Asam (persero) Tbk, sehingga Layanan Umum bertanggung jawab sepenuhnya terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada setiap Karyawan pada PT Bukit Asam (persero) Tbk.

Pengolahan data Layanan Umum (Layum) pada PT Bukit Asam (persero) Tbk ini dalam proses input data ruang rapat, data transportasi dan guest house yang diinput dilakukan dengan *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel* yang kemudian dicetak dan disimpan kedalam map-map yang disusun di meja dan dimasukkan ke dalam lemari brangkas, sehingga harus mencari data satu persatu melalui *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel*.

Faktor lain yang menghambat dalam pembuatan laporan juga masih ada yang diolah dengan mesin ketik. Hal ini menjadi penghambat pekerjaan Layanan Umum. Pengolahan data Layanan Umum yang seperti inilah menyebabkan sulitnya dalam pengolahan data dan pembuatan laporan pelayanan umum. Selain itu kelemahan dari system yang lama pada bagian Divisi Pelayanan Umum salah satunya yaitu pengolahan data yang lambat, sulitnya melakukan pengecekan data secara berkala karena harus mencari arsip dari masing-masing berkas perkara terlebih dahulu sehingga banyak



menyita waktu dalam melakukan pencarian data, selain itu untuk menyimpan arsip banyak memakan tempat, resiko, hilang, rusak dan sering terhapus.

Proses pengolahan data pelayanan umum ini seharusnya sudah menerapkan program seperti penggunaan aplikasi-aplikasi komputer. Hal ini bertujuan agar penggunaan system komputerisasi dapat menghasilkan informasi yang cepat, efisein, dan akurat serta dapat menupi kelemahan sistem yang lama.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menulis laporan tugas akhir yang berjudul **“Aplikasi Pengolahan Data Layanan Umum Pada PT Bukit Asam (persero) Tbk.”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan Permasalahan di atas, maka masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah “Bagaimana membuat aplikasi pengolahan data Layanan Umum pada PT Bukit Asam (persero) Tbk. menggunakan Bahasa Pemrograman *Berbasis Web (PHP)* dan database *MySQL*?

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan permasalahan di bagian Layanan Umum pada PT Bukit Asam (persero) Tbk Tanjung Enim, yaitu hanya untuk melakukan penginputan dan menampilkan laporan data ruang rapat, data transportasi dan data guest house, yang di sertai fungsi input, edit, delete.

## **1.4. Tujuan Dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan**

Adapun tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah :

- a. Mendapatkan Aplikasi Pengolahan Data Layanan Umum Pada PT Bukit Asam (Persero) Tbk.
- b. Mengimplementasikan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di perguruan tinggi.
- c. Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.



### **1.4.2. Manfaat**

Adapun manfaat dari pembuatan aplikasi ini adalah :

- a. Bagi Perusahaan, yaitu dalam penyimpanan data tidak akan terjadi lagi kehilangan data, kerusakan, karena sudah disimpan dalam database *MySql (Structre Query Language)*.
- b. Bagi penulis, yaitu menambah wawasan berfikir dalam menerapkan ilmu yang dapat khususnya mengenai bahasa pemrograman, menambah pengetahuan dan pengalaman dalam membangun suatu aplikasi pengolah data didalam komputer.
- c. Dengan dibuatnya laporan akhir ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Jurusan Manajemen Informatika sebagai salah satu sumber informasi untuk penulisan laporan akhir selanjutnya.

## **1.5. Metodologi Pengumpulan Data**

### **1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data**

Adapun lokasi yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan laporan akhir ini adalah Layanan Umum pada PT Bukit Asam (Persero) Tbk Tanjung Enim

#### **1.5.1. Metode Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik yang bisa digunakan dalam proses pengumpulan data yaitu:

- a. Observasi (Pengamatan)

Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi yaitu PT Bukit Asam (persero) Tbk di Tanjung Enim tepatnya di Satuan Kerja Layanan Umum dan mengamati sistem yang sedang berjalan saat ini, yang tujuannya untuk membuat aplikasi yang dapat mempercepat proses Layan Umum pada PT Bukit Asam (persero) Tbk.

- b. Wawancara

Di proses wawancara ini, penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan di PT Bukit Asam (persero) Tbk, tepatnya di Satuan Kerja Layanan Umum yang hasilnya yaitu sistem aplikasi yang masih terkomputerisasi sederhana dan masih ada yang menggunakan sistem manual. Maka dari itu penulis ingin membuat suatu aplikasi agar dapat mempercepat proses Layanan Umum pada PT Bukit Asam (persero) Tanjung Enim.



### **1.6. Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang yang melandasi penulis dalam menyusun Laporan Akhir ini, perumusan masalah yang akan dicari solusinya, pembatasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi pengumpulan data, dan sistematika penulisan yang menggambarkan sekilas informasi mengenai tiap-tiap bab pada Laporan Akhir ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori, metode dan langkah-langkah yang dijadikan sebagai acuan/ pembanding dalam pembahasan/ analisa.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pad bab ini akan menjelaskan hal - hal yang berhubungan mengenai PT. Bukit Asam (Persero) Tbk. penelitian penulis. Hal-hal tersebut akan berisi tentang gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembagian tugas, dan hal lain yang berhubungan dengan perusahaan.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas permasalahan yang menjadi topik utama dari laporan ini yaitu Aplikasi Pengolahan Data Layanan Umum pada PT. Bukit Asam (persero) Tbk.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat oleh penulis setelah melaksanakan perancangan pengembangan aplikasi dan



penyelesaian dari Laporan Akhir. Selain itu, pada bab ini juga akan digunakan oleh penulis untuk memberikan saran yang mungkin berguna bagi semua pihak dan sebagai bahan tinjauan untuk pihak yang membacanya.